

SAUDY GIOVANNA NIÑO BERNAL  
Magíster en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la  
Universidad Externado de Colombia  
Administradora turística y hotelera de la Fundación Univer-  
sitaria Los Libertadores  
Colombia  
[saudynino@hotmail.com]

MARCELA CONTRERAS GUEVARA  
Magíster en Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la  
Universidad Externado de Colombia  
Abogada especialista en Gestión Humana de la Universidad  
Sergio Arboleda y especialista en Derecho Ambiental de la  
Universidad del Rosario  
Colombia  
[pmarcelacg@yahoo.com]



## ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE NATURAL CHICAQUE COMO FACTOR DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS VEREDAS CHICAQUE Y CASCAJAL (CUNDINAMARCA, COLOMBIA)<sup>1</sup>

1 Para citar el artículo: Niño, S. y Contreras, M. (2020). Actividad turística en el parque natural Chicaque como factor de desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal (Cundinamarca, Colombia). *Turismo y Sociedad*, xxvi, pp. 173-203. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.08>

Fecha de recepción: 18 de octubre de 2018  
Fecha de modificación: 14 de febrero de 2019  
Fecha de aceptación: 23 de mayo de 2019

## TOURIST ACTIVITY AT THE CHICAQUE NATURAL PARK AS A FACTOR OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE CHICAQUE AND CASCAJAL ZONES (CUNDINAMARCA, COLOMBIA)

### Resumen

El presente artículo tiene como objetivo proponer acciones de mejora para generar desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal por medio de las actividades turísticas realizadas en el parque natural Chicaque, teniendo en cuenta que estas dos veredas se encuentran en el área de influencia del territorio delimitado por este parque.

Es así como se analizan los diferentes factores en torno a tres problemáticas: el recurso hídrico, la lucha constante del territorio y la desarticulación con los grupos de interés. Para darle cumplimiento a los objetivos de la investigación, se parte de un análisis teórico-conceptual desde la teoría general de los sistemas, se realiza un diagnóstico de las actividades turísticas en el parque, se caracterizan sus grupos de interés y se determinan acciones de mejora en torno a delimitación del territorio, impactos ambientales, socio-culturales y económicos.

**Palabras clave:** Reserva natural de la sociedad civil, desarrollo sostenible, turismo sostenible, responsabilidad social, grupos de interés.

### Abstract

The objective of this article is to propose improvement actions to generate sustainable development in the zones of Chicaque and Cascajal through the tourist activities carried out by the Chicaque Natural Park,

taking into account that these two zones are in the area of influence of the defined territory of this park.

Therefore, the different factors are analyzed around three core problems: water resources, the constant struggle of the territory and the lack of joint coordination with interest groups. In order to accomplish the objectives of the research, it was necessary to build a theoretical-conceptual analysis that starts from the general theory of the systems. Through this a diagnosis of the tourist activities in the park is carried out, the interest groups of the park are characterized and improvement actions regarding the following are determined: the defined territory, and the environmental, socio-cultural, and economic impacts.

**Keywords:** Natural Reserve of the Civil Society, sustainable development, sustainable tourism, social responsibility, stakeholders.

## 1. Introducción

El parque natural Chicaque (en adelante PNC) comprende aproximadamente 308,88 ha, está ubicado en el departamento de Cundinamarca, al suroccidente de la sabana de Bogotá, en la vertiente occidental de la cordillera oriental; el PNC conforma así la microcuenca de la quebrada La Playa, en la cuenca media del río Bogotá, entre los municipios de Soacha y San Antonio del Tequendama (Colparques, 2017).

El municipio de San Antonio del Tequendama se encuentra ubicado en la serranía del Subía, en la cuenca baja del río Bogotá, y cuenta con una extensión de 82 km<sup>2</sup>. Limita con los siguientes municipios: por el norte, con Tena y Bojacá; por el occidente, con Bojacá y Soacha; por el oriente, con Mesitas del Colegio; y por el sur, con Soacha y Granada.

El municipio se formó en el sitio de Cubsió, lugar de reunión de las culturas muisca y panche, que dejaron un legado histórico como lo es el arte rupestre. Este municipio cuenta con dos cabeceras urbanas: Santandercito y San Antonio, además, consta de 24 veredas, entre las que se encuentra Chicaque, la cual es de gran importancia para esta investigación (Alcaldía de San Antonio del Tequendama, 2014). De acuerdo con los talleres de cartografía realizados durante este proyecto, las principales actividades económicas se concentran en la agricultura de productos como ahuyama, níspero, maíz, calabaza, fresa, aguacate y guayaba; se destaca también la producción de cuajada.

El municipio de Soacha también está localizado en el área correspondiente al parque. Soacha cuenta con una extensión de 182 km<sup>2</sup> y limita con los siguientes municipios: al norte, con Bojacá y Mosquera; al sur, con Sibaté y Pasca; al occidente, con Granada y San Antonio del Tequendama; y al oriente, con la ciudad de Bogotá (Alcaldía de Soacha, 2017). La zona rural de Soacha se divide en dos corregimientos: en el primero de ellos se encuentran 9 veredas, y el segundo lo conforman 5 veredas, una de ellas es Cascajal. Según los talleres de cartografía realizados en este municipio, sus principales actividades económicas son la producción de leche para la fabricación de cuajada, además están los cultivos de papa, maíz y fresa.

El PNC fue creado en 1990 como una reserva natural de la sociedad civil (RNSC), la cual es una porción de territorio que por decisión de sus propietarios se convierte en una reserva natural que propende hacia la conservación y protección del ecosistema. Además de ser una reserva, se consolida como un escenario propicio para el desarrollo del turismo debido a la variedad en infraestructura turística y servicios conexos dispuestos para las personas que visitan este lugar (Colparques, 2017).

La presente investigación se desarrolló en torno a tres problemáticas: en primer lugar, el impacto negativo sobre el recurso hídrico, en el que se determina una contaminación de bacterias coliformes totales generada por la actividad humana y animal, razón por la cual el agua no es apta para la potabilización, la agricultura y fines recreativos (Ávila y Estupiñán, 2013). En segunda medida, está la lucha constante entre la comunidad de la vereda Cascajal y el modelo administrativo del PNC por el territorio; sobre este punto, de acuerdo con Bernal (2013), se identifican conflictos con respecto a tensiones territoriales por la apropiación del espacio por parte de los pobladores de la vereda y por las prácticas de resistencia en contra del modelo administrativo del parque, puesto que afirman un cambio en las prácticas productivas de los campesinos de la vereda. Y una última problemática es la desarticulación con los grupos de interés.

Es por lo anterior que la pregunta de investigación pretende identificar cuáles acciones de mejora e iniciativas debe implementar el

parque natural Chicaque para generar desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal por medio de la actividad turística.

Es por esta razón que el objetivo de la presente investigación fue dar respuesta a la pregunta de investigación formulada en el párrafo anterior. Por lo tanto, este artículo se desarrolla en tres apartados: en primer lugar, se presentan las actividades turísticas en el PNC en el marco del turismo sostenible; posteriormente, se caracterizan y priorizan los grupos de interés, las expectativas, los asuntos relevantes y los canales de relacionamiento; y por último se proponen acciones de mejora para generar desarrollo sostenible en las veredas en mención.

## 2. Contexto

El PNC, ubicado al suroccidente de la sabana de Bogotá, conforma la microcuenca alta de la quebrada La Playa, en la cuenca media del río Bogotá, además de las quebradas Chicaque y Vélez. Este parque limita con la vereda de Chicaque, perteneciente al municipio de

Figura 1. Ubicación geográfica del parque Chicaque



Fuente: Elaboración de las autoras a partir de Google Maps (DigitalGlobe), 2017.

San Antonio del Tequendama, y la vereda Cascajal, del municipio de Soacha (Ávila y Estupiñán, 2013).

El PNC cuenta con un área aproximada de 300 ha, más de 18 km de senderos ecológicos y 7 tipos de bosques. El parque resguarda especies de flora y fauna únicas en el mundo, y es el hogar de más de 100 especies de aves y alrededor de 20 especies de mamíferos (Colparques, 2017).

El PNC fue creado en 1990 como una reserva natural de la sociedad civil (RNSC), la cual se define como un área protegida de carácter privado, establecida a voluntad de los propietarios de predios para preservar y conservar la biodiversidad natural y cultural, así como los bienes y servicios ambientales esenciales para la sociedad, con el propósito de minimizar el impacto de la acción humana sobre el ambiente. Este tipo de reserva personifica valores culturales importantes, algunos de ellos reflejan las prácticas sostenibles de la utilización de la tierra (UICN, 2017). Además de la conservación, se pueden realizar otras actividades conexas, tales como producción sostenible, ecoturismo, turismo de aventura, infraestructura hotelera, actividades de recreación, restaurantes, entre otras (PNNC, 2017).

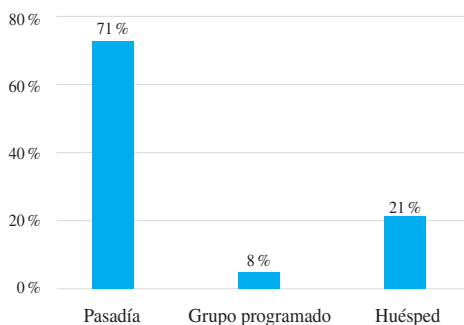
Es por esta razón que estas reservas deberán ser manejadas “bajo los principios de la sustentabilidad en el uso de los recursos naturales, cuyas actividades productivas y usos se establecerán de acuerdo a [sic] la reglamentación, con la participación de las organizaciones sin ánimo de lucro de carácter ambiental” (Ley 99/93, art. 109).

El PNC recibe mensualmente a alrededor de 4.500 visitantes, quienes disfrutan y hacen uso de alojamiento, alimentación, recreación, servicios de apoyo y transporte. En cuanto a la infraestructura para alojamiento, el PNC cuenta con cuatro tipos de hospedaje:

Refugio, un hostel de montaña con capacidad para 35 personas donde se reúnen turistas; Cabañas, un hospedaje para parejas alrededor de Refugio; Nidos, alojamiento ubicado en la copa de dos árboles (Tangara, que se encuentra a una altura de 8 m, con capacidad para tres adultos y un niño; y Roble Grande, ubicado a 25 m de altura, con capacidad para 6 personas); y Camping, que cuenta con dos zonas: una en la portería y otra cerca de Refugio (Parque Natural Chicaque, 2018).

Producto de la encuesta aplicada a los visitantes, se determina que el 71 % de los visitantes llegan al PNC en calidad de pasadía, y el 21 % se hospedan en él.

Figura 2. Encuesta aplicada a visitantes del parque natural Chicaque



Fuente: Instrumento de recolección de información de encuesta a visitantes, enero de 2018.

El PNC cuenta con dos restaurantes: Arboloco, que tiene más de 2.000 m, donde se encuentran salones para el desarrollo de eventos sociales y empresariales; y Refugio, ubicado en la zona central del parque, diseñado para las personas que se alojan en él.

Igualmente, el PNC ofrece una variedad de servicios para turistas y visitantes, así atiende dos tipologías turísticas: turismo de aventura y ecoturismo. El parque desarrolla actividades recreativas tales como senderismo, tirolesa, arborismo, caminatas, cabalgatas y *rappel*. Esta oferta de servicios se apoya en una infraestructura turística que brinda

hospedaje, alimentos, bebidas y organización de eventos (S. Castellanos, comunicación personal, 7 de noviembre de 2017).

### 3. Revisión teórico-conceptual

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario abordar diferentes teorías y conceptos, desde lo general hasta lo particular; por lo tanto, se parte del turismo visto desde la teoría general de los sistemas, la teoría del desarrollo, la teoría del desarrollo sostenible, así como conceptos de turismo sostenible, responsabilidad social y grupos de interés. Estos conceptos y teorías son estudiados en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2008), el concepto de turismo es:

un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas, residentes o no residentes), y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (párr. 2).

El turismo, abordado como un sistema, cuenta con una estructura compuesta por diferentes variables que interactúan entre sí, postulado que surge de la teoría general de los sistemas (TGS) propuesta por Von Bertalanffy. En este orden de ideas, se hace importante definir las variables que componen el turismo, como lo son “demanda, oferta, producto, infraestructura, superestructura, atractivos turísticos, motivaciones, transporte” (Vázquez, Osorio, Arellano y Torres, 2013, p. 6). Se presenta así su relación con las dimensiones política, social,

cultural, económica y ambiental, elementos esenciales para demostrar la dinámica del turismo desde una visión global (Varisco, 2016, p. 154). Como complemento a esta teoría, surgen otras corrientes importantes, como la dinámica de los sistemas propuesta por Forrester (1994), según la cual el sistema es visto como una unidad cuyos elementos interactúan entre sí en busca de un objetivo o propósito común (Vázquez et al., 2013, p. 9).

En concordancia con esta teoría, y pensando en el turismo como un sistema dinámico, se visualiza esta actividad como un componente de un sistema regional del que se obtiene información de variables ambientales, territoriales, sociales, culturales y económicas como instrumento para tomar decisiones sobre la sostenibilidad del turismo hacia el futuro. Por este motivo, las variables que componen el turismo no pueden ser analizadas por separado, puesto que todas deben ser estudiadas conjuntamente (Serra, 2007, p. 15).

Así mismo, se plantea la teoría del sistema social, propuesta por Niklas Luhmann. Desde esta perspectiva, el turismo es entendido como una forma de comunicación en la que este sistema es parte de un constructo social. El turismo es visto entonces como “una forma de enlace comunicativo, codificado por los distintos sistemas parciales a partir de la lógica de cada uno, y que sirve como un medio de acoplamiento entre diferentes subsistemas del sistema social para lograr su funcionalidad” (Vázquez et al., 2013, p. 23).

El fundamento del modelo sistémico relacionado con el turismo fomenta una nueva perspectiva de esta actividad a partir de la cual se propone dejar de concebir el turismo como un negocio o una industria para visualizarlo como un sistema compuesto por diferentes variables que se interrelacionan. Desde este enfoque, el turismo es considerado un hecho social que interactúa con unas dinámicas sociales, culturales, económicas y



ambientales que permiten generar desarrollo (Jiménez, 1990).

Esta es la razón por la que el desarrollo regional deberá integrar diferentes elementos, partiendo del individuo como persona que forma parte de una sociedad, y finalmente el espacio territorial propiamente dicho, que unidos de manera sistemática conforman un verdadero desarrollo integrador y potenciador del territorio. Según Boisier (1999):

El progreso de la región debe entenderse como la transformación sistemática del territorio regional en un “sujeto colectivo” (cuestión que muchos, por razones ideológicas, discuten); el “progreso” de la comunidad debe entenderse como el proceso de fortalecimiento de la sociedad civil y el logro de una percepción de pertenencia regional; y “el progreso” de cada individuo debe interpretarse como la remoción de toda clase de barreras que impiden a una persona determinada, miembro de la comunidad en cuestión y habitante de la región, alcanzar su plena realización como persona humana [sic]. (p. 30).

Desde el enfoque humanista, las teorías amables del desarrollo definen el desarrollo como un proceso que destaca la cooperación de los individuos en un grupo, y de manera individual se propone “proporcionar a toda la población las oportunidades necesarias para vivir dignamente y ejercer una plena libertad” (Sen, 1998, p. 74). De esta manera, las personas deben contar con acceso a la educación y a un nivel de vida digno que les permita ser parte de una comunidad y participar en las decisiones que las afecten.

Es por lo anterior que el turismo, visto desde el enfoque humanista, genera unos impactos positivos y negativos en los lugares donde se realiza, puesto que es uno de los fenómenos sociales más importantes del mundo (Peña y Serra, 2012) y es considerado uno de los

sectores más grandes de la economía. De este modo, el turismo se ha convertido en una de las principales actividades a nivel mundial: para el año 2018, “se registraron un total de 1.326 millones de llegadas de turistas internacionales en destinos de todo el mundo, [...] 86 millones más que en 2016” (OMT, 2018, p. 4). Y, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, para el año 2020 se proyecta un flujo de movimiento turístico de 1.600 millones de personas (Peña y Serra, 2012).

La teoría de los sistemas permite impulsar el desarrollo local de un destino “a partir del aprovechamiento intuitivo-racional de los recursos naturales y culturales, la generación de beneficios sociales y económicos a la población, así como la satisfacción de las necesidades de las corrientes turísticas” (Serrano-Barquín, Pérez-Ramírez, Manjarez-Campos y González-Melgarejo, 2010, p. 973). Este modelo, que permite generar un equilibrio entre medio ambiente y cultura, se considera un agente constante que condiciona el comportamiento del sistema.

Luego de entender las diferentes variables que componen la actividad turística en el marco de la sostenibilidad con base en la teoría general de los sistemas, se presenta el concepto de desarrollo sostenible como una

vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que pueda satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (OMT, s. f., párr. 2).

El desarrollo sostenible deberá medirse a partir de unos indicadores de sostenibilidad, como los siguientes: reducir impactos sobre el medio ambiente; no superar la capacidad de carga de los recursos naturales y los ecosistemas; integrar los objetivos económicos, socia-

les y ambientales; y preservar la diversidad biológica y cultural (Gallopín, 2003, p. 24).

Para Rojas (2007), el turismo sostenible involucra tres perspectivas: en primer lugar, de acuerdo con los efectos sobre la protección, la conservación y el uso adecuado de los atractivos naturales, paisajísticos y escénicos de los lugares de destino. Según Bertoni (2008), el turismo sostenible es la vía “para corregir los efectos del turismo sobre el medio natural, en función de la pérdida de rentabilidad de algunos destinos. Esta interpretación coincide con la posición de un continuo, donde el turismo tendería casi naturalmente al turismo sostenible” (p. 158). Por ello, el rol de la Organización Mundial del Turismo (OMT) es de gran importancia para la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, de manera que esta actividad sea considerada como un motor de crecimiento económico, de desarrollo inclusivo y de cuidado con el medio ambiente (OMT, 2015).

Es por eso que, a partir de 2015, 193 jefes de Estado miembros de la ONU adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, articulada con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 230 indicadores y 179 metas, con una visión global e integral del progreso (Vilches, Gil, Calero, Toscano y Macías, 2014), que genere un compromiso para erradicar la pobreza en el mundo y reducir desigualdades, con grandes desafíos en los ámbitos económico, social y ambiental; que garantice una vida sana y de calidad, proteja los ecosistemas, adopte acciones para lograr ciudades y comunidades sostenibles; que por medio de alianzas con el sector privado contrarreste los efectos del cambio climático y sea líder en la construcción de paz y justicia con base en instituciones sólidas.

De estos 17 objetivos, existen 4 que resultan relevantes y pertinentes para los fines del presente artículo:

- Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento, según el cual debe existir un compromiso del prestador de servicios para salvaguardar uno de los recursos más importantes a partir del desarrollo de estrategias que permitan el acceso al agua, seguridad e higiene.
- Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico. Teniendo en cuenta que el sector turístico promueve 1 de cada 11 empleos, a partir del desarrollo de la actividad turística se deberán generar puestos de trabajo decentes, así como fomentar el uso y la promoción de productos locales.
- Objetivo 12. Producción y consumo responsable, de manera que se incluyan iniciativas de uso eficiente de los recursos, lo cual se retribuirá en resultados económicos, sociales y ambientales.
- Objetivo 15. Vida y ecosistemas terrestres, cuyo principal eje estratégico se encamina a gestionar de manera adecuada los bosques, luchar contra la desertificación y la pérdida de biodiversidad.

Es importante que los prestadores de servicios turísticos involucren los ODS en sus objetivos estratégicos para efectuar políticas que permitan el desarrollo del turismo sostenible, entendido este como aquel que “tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT, s. f., párr.1).

El proceso para el desarrollo turístico sostenible consiste en la identificación de los agentes locales, en la planificación y gestión de las actividades relacionadas con el turismo y en asegurar el funcionamiento correcto de toda la red turística, teniendo como ejes

las dimensiones económica, sociocultural y ambiental (Orgaz y Cañero, 2015).

Para autores como Blancas, González, Guerrero y Lozano (2010), en la dimensión económica se deben tener en cuenta los aspectos relacionados con la viabilidad a largo plazo de la actividad turística como actividad económica, el control de las actividades turísticas, el orden y control del lugar de destino, así como su oferta. En cuanto a la dimensión sociocultural, se analiza el impacto que genera el turismo en la comunidad en los ámbitos “individual, familiar y colectivo, de los cuales se deriva un conjunto de efectos culturales y sociales que se ven determinados en un cambio de hábitos y de conductas, así como el [ámbito] cultural y de formación del individuo” (Medina, 2011, párr. 3). Con respecto a la dimensión ambiental, es importante revisar los aspectos relacionados con “la conservación y protección de los recursos y ecosistemas naturales, que permite analizar la viabilidad a largo plazo de la actividad en función de los efectos que tiene sobre el medio” (Blancas et al., 2010, p. 8).

El turismo como sistema involucra diferentes variables para el desarrollo de la actividad y genera unos impactos positivos y negativos. Por lo tanto, se hace pertinente desarrollar el concepto de responsabilidad social como modelo de gestión voluntario, que en la actividad turística dispone la forma correcta de gestionar las organizaciones turísticas, con un objetivo claro, enfocado en la búsqueda de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de las personas que forman parte del destino turístico (Peña y Serra, 2016).

Por tratarse el turismo de una actividad que genera impactos en los ámbitos ambiental, social y económico, el concepto de responsabilidad social va inmerso en la dinámica de la sostenibilidad, pues es un elemento fundamental que conduce al desarrollo

sostenible. Por desarrollo sostenible se entiende “aquel que busca la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (UNESCO, 1987, p. 54).

Para que una organización sea socialmente responsable, debe partir del reconocimiento de sus grupos de interés, los cuales “son cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa” (Freeman, 2012, p. 390). Se deben priorizar las expectativas de dichos grupos y generar canales de relacionamiento, puesto que la actividad que se desarrolla produce impactos que deben ser gestionados y controlados.

## Metodología

El tipo de investigación inicialmente fue de carácter descriptivo, según el cual se “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar [sic]” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p. 102); posteriormente, fue correlacional, cuya finalidad es analizar el comportamiento y la relación entre variables y, de esta manera, generar una explicación (Gómez, 2006).

El método de investigación aplicado fue de carácter mixto. En primer lugar, con el método cualitativo se busca describir los hechos propios de fenómenos, experiencias, situaciones de grupos o individuos (Gómez, 2012). Con el método cuantitativo se pretende medir las características de los fenómenos sociales, lo cual supone originar un marco conceptual pertinente al problema analizado, así como una serie de variables (Bernal, 2006).

Por lo tanto, la primera fuente de recolección de información fue secundaria, se llevó a



Tabla 1. Cuadro metodológico de la investigación

Objetivos	Metodología				
	Tipo	Método	Técnicas	Dirigido a	Instrumentos
Realizar un diagnóstico de las actividades turísticas en el parque natural Chicaque, en el marco del turismo sostenible. Determinar cómo la actividad turística en el parque natural Chicaque puede aportar al desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal. <i>** El insumo final será proponer acciones de mejora e iniciativas para generar desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal.</i>	Descriptivo	Descriptivo	Observación directa	Parque (entorno), comunidad, turistas y visitantes.	Guía de observación Fotografías y audio
			Cartografía social	Comunidad de las dos veredas (líderes, junta de acción comunal y ancestros), línea de tiempo.	Mapa Taller Diálogo de saberes Video Fotografía
			Entrevista estructurada	IDECUT Alcaldía o representante de Turismo de Soacha y San Antonio del Tequendama Administradora del parque	Cuestionario Audio
Caracterizar los grupos de interés, conocer sus expectativas y los canales de relacionamiento, para generar así la construcción de los asuntos relevantes. <i>** El insumo final será la identificación de los grupos de interés, así como la definición de los asuntos materiales a partir de la metodología planteada.</i>	Correlacional	Cuantitativo	Entrevista estructurada a informantes clave	Academia SENA Parques Nacionales y/o CAR Administradora IDECUT	Cuestionario Audio
			Encuesta	Visitantes y colaboradores	Cuestionario

Fuente: Elaboración de las autoras<sup>2</sup>.

cabo a partir de la revisión documental y permitió la recopilación de información de artículos académicos, revistas y libros. Como segunda estrategia se utilizaron fuentes primarias, para lo cual se hizo acercamiento y levantamiento de información en el PNC, también en las veredas Chicaque y Cascajal, por medio de técnicas como observación directa, cartografía social, entrevista estructurada y encuestas.

La primera técnica que permitió la recolección de la información se fundamentó en la

observación directa. El objetivo de esta técnica es analizar un hecho o fenómeno social para obtener datos sobre conductas, eventos y situaciones (Sierra, 1994). De esta manera, con esta técnica se observó el entorno del parque con respecto a la comunidad, los turistas y visitantes, también la actividad propia de este lugar; esto se llevó a cabo por medio de un instrumento denominado guía de observación, diseñado para la presente investigación con preguntas referentes a los ámbitos ambiental, social, cultural y económico, señalización, infraestructura y calidad de los servicios ofertados por el parque; de todo ello hay evidencia en fotografías y audios.

<sup>2</sup> Los instrumentos aplicados se encuentran disponibles por parte de las autoras; en caso de requerirlos, los puede solicitar para consulta.

Por otro lado, se aplicó la cartografía social, vista como una técnica participativa por medio de la cual se construye conocimiento de un territorio a partir de la elaboración colectiva de mapas (Piza, 2009). Por ello, para la presente investigación se realizaron dos ejercicios de cartografía social: uno con la comunidad de la vereda Chicaque y otro en la vereda Cascajal, cuyo objetivo fue conocer de qué manera los pobladores de las dos veredas visualizan el territorio donde se encuentra el PNC. La actividad permitió identificar las expectativas de este grupo de interés y la percepción de las actividades turísticas en el parque en el marco del turismo sostenible. Estos talleres se desarrollaron en las siguientes cuatro fases:

#### **Primera fase:**

- Dibujo del PNC.
- Dibujo de ríos y quebradas que se encuentran cerca del parque.
- Ubicación de la casa del vecino y de la comunidad.
- Ubicación de vías principales, identificación de aquellas que se encuentran pavimentadas y de las que no lo están.
- Localización de puntos importantes y de referencia (iglesias, parques, colegios, servicios de salud, restaurantes, hoteles, tiendas).
- Dibujo de las principales actividades económicas de su vereda.

#### **Segunda fase:**

- Dibujo de las actividades turísticas que se desarrollan en el PNC.
- Dibujo de los siguientes aspectos: agua, luz, separación de basuras, contamina-

ción, flora y fauna, cultura, tradiciones, fuentes de trabajo.

#### **Tercera fase:**

- Dibujo de las actividades del PNC que no le gustan a la comunidad.
- Dibujo de las actividades que la comunidad quisiera que se desarrollaran en el PNC. ¿Por qué?
- Dibujo de la manera en que el entrevistado, como poblador aledaño al parque, le puede aportar a este.
- Dibujo de cómo el parque le puede ayudar al entrevistado como poblador aledaño.

#### **Cuarta fase:**

- Socialización de los mapas producto de la cartografía.

La cartografía social se asoció con el diálogo de saberes de los pobladores, que permitió obtener información importante sobre costumbres, hábitos, creencias y saberes populares. A partir de una línea de tiempo con los participantes en los talleres de cartografía y un cuestionario preestablecido, fue posible conocer los diferentes sucesos y acontecimientos a través de la historia. El producto de estos dos talleres se documenta en videos y fotografías.

Así mismo, se aplicaron entrevistas estructuradas, para lo cual se preparó anticipadamente un cuestionario con preguntas preestablecidas (Vargas, 2012). Bajo este principio, en la presente investigación se realizó la entrevista a actores claves, como la Corporación Instituto Departamental de Cultura y Turismo (IDECUT), la Alcaldía y/o el representante de Turismo de Soacha y San Antonio del Tequendama, la administradora y gerente del PNC. El instrumento para la

recolección de la información fue un cuestionario de 10 preguntas por medio de las cuales se buscaba conocer las percepciones de los distintos actores con respecto al PNC en el marco de turismo sostenible, así como caracterizar a este grupo de interés y sus canales de relacionamiento.

Por último, se implementó una encuesta, pues se tuvo en cuenta que es una técnica por medio de la cual “se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población, o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (Casas, Repullo y Donado, 2003, p. 4).

En la presente fase de la investigación, se abordaron visitantes y colaboradores a partir de dos cuestionarios. Para la encuesta de los visitantes –cuyo objetivo era conocer sus expectativas, intereses y su experiencia durante la visita al parque, también sobre los servicios conexos a los cuales habían accedido–, de una población de 4.500 personas que ingresan mensualmente al parque, se tomó una muestra con un nivel de confianza del 99 % y un margen de error del 10 %, que arrojó el desarrollo de 157 encuestas; sin embargo, esta muestra se sobrepasó, pues se aplicaron 265 encuestas a visitantes. En el instrumento se realizó una evaluación que constaba de cuatro partes: en primer lugar, se indagó sobre el perfil del visitante; en segundo lugar, se preguntó acerca de la experiencia antes de llegar al parque; en tercer lugar, se averiguó por la experiencia durante la visita; y, por último, se interpelló por el grado de satisfacción con respecto a senderos, alojamiento, alimentación y actividades realizadas por el PNC.

De igual forma, se aplicó un cuestionario a 31 colaboradores del parque que son permanentes, esto con el objetivo de caracterizar a estos actores, conocer sus expectativas y los

canales de relacionamiento con el PNC. Para ello se desarrollaron 13 preguntas, divididas en tres partes: en primer lugar, se pretendía reconocer el perfil del trabajador, en segundo lugar, su rol en el parque, y, por último, su grado de satisfacción con respecto a la labor que desempeña en el PNC.

Para el análisis de la información, se implementó, en primer lugar, una triangulación de datos, lo cual “supone el empleo de distintas estrategias de recogida de datos, su objetivo es verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones” (Rodríguez, 2005, párr. 18).

De esta manera, se establecieron cuatro categorías de análisis con base en la *Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 001-1. Destinos turísticos – Área turística, requisitos de sostenibilidad* del año 2014, y la *Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), requisitos de sostenibilidad*, también de 2014; se tuvo en cuenta esta última norma puesto que el parque presta el servicio de alojamiento. Es así como en la tabla 2 se evidencian las categorías de análisis y el comparativo con respecto a la información recolectada por medio de técnicas como observación directa, cartografía social y entrevistas.

Tabla 2. Categorías y subcategorías para la triangulación

Categoría	Subcategoría
Delimitación del territorio	Planta turística
	Infraestructura básica
	Superestructura
	Demanda turística
Impactos ambientales	Recurso hídrico
	Biodiversidad
	Recurso suelos

<i>Categoría</i>	<i>Subcategoría</i>
Impactos ambientales	Recurso aire
	Cambio climático (GEI-SAO)
Impactos socio-culturales	Patrimonio cultural
	Riesgos sociales
Impactos económicos	Generación de empleo
	Capacidad de apoyo a comunidades

Fuente: Elaboración de las autoras con base en la *NTS-TS 001* y la *NTS-TS 002* (Icontec, Mincit y U. Externado de Colombia, 2014 a y b).

De acuerdo con las categorías mencionadas anteriormente, se establecieron 13 subcategorías para efectuar un análisis más detallado de cada uno de los requisitos de la norma en sostenibilidad, además de factores relacionados con calidad de vida. Esta estrategia permitió proponer acciones de mejora e iniciativas para generar desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal a partir de las actividades turísticas realizadas por el PNC.

Uno de los objetivos de esta investigación pretendía caracterizar a los grupos de interés, conocer sus expectativas y los canales de relacionamiento, para generar así la construcción de los asuntos relevantes, lo cual se realizó teniendo como insumo principal las técnicas anteriormente descritas, que permitieron determinar y priorizar los grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad del PNC, y se consideraron sus intereses e impactos, dado su nivel de influencia y los efectos o riesgos que pueden afectar al parque en el logro de sus metas.

Finalmente, se procedió a analizar la información, y a partir de una construcción colectiva y concertada con la administración del parque, se materializó toda la información en un mapa de grupos de interés en el que se incluyeron los asuntos relevantes. Además, se elaboró una matriz que incluyó la descripción de cada grupo de interés, sus expectativas y

los canales de relacionamiento, elementos esenciales en la gestión estratégica del PNC y en su comunicación corporativa, como determinantes del turismo sostenible (Freeman, 2010).

## 5. Resultados

### *5.1 Actividades turísticas en el parque Chicaque en el marco del turismo sostenible*

Como producto del trabajo de campo desarrollado en el PNC y del análisis de la información obtenida, en el parque se reflejan acciones que forman parte del turismo sostenible y que se han venido desarrollando a partir de estrategias enfocadas en el aspecto ambiental y que aportan en una menor proporción a los otros elementos que componen la sostenibilidad, como el factor sociocultural y el económico, elementos que son de gran importancia; además, de acuerdo con la teoría de los sistemas, en el desarrollo de la actividad turística se deben integrar todos los elementos que lo conforman.

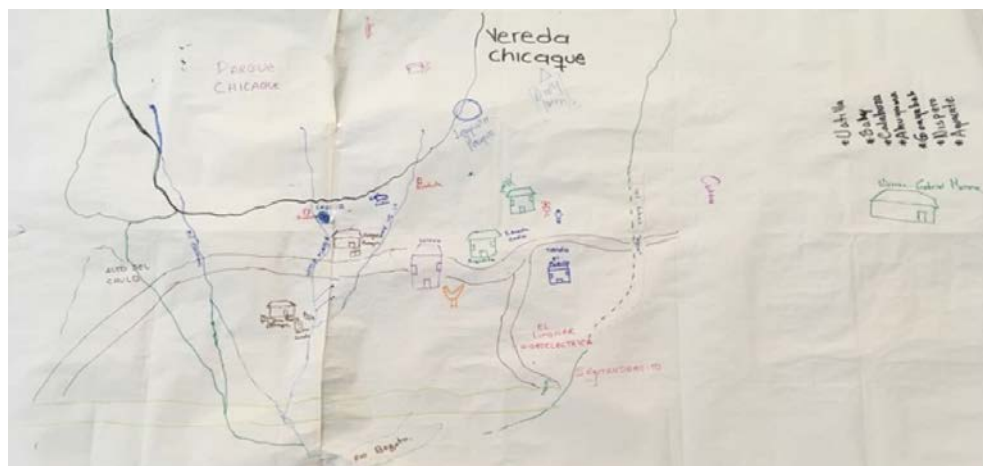
En el proceso de observación, algunas problemáticas fueron evidentes. Durante el trayecto de ingreso al parque, que solamente se puede hacer por la vereda Cascajal, se encuentra una deficiente infraestructura vial, invasiones en la vía y pobreza. En el interior del PNC no está delimitada la ruta de desplazamiento de los caballos, que se atraviesan y contaminan directamente las fuentes de agua. Y en la visita a los atractivos del PNC, fue notable que la señalización sobre elementos culturales es insuficiente.

Se carece de divulgación y reconocimiento de los hechos históricos, ejemplos de ello son los caminos reales que lo componen. De igual forma, no se resalta el patrimonio cultural y arquitectónico de este lugar, se preserva en mayor medida el componente ambiental, aún hace falta reconocer las





Figura 4. Cartografía de la vereda Chicaque



Fuente: Autoras (2017).

Como consecuencia de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos antes descritos, y a partir de la metodología de triangulación de datos, fue posible establecer las siguientes situaciones en cada una de las categorías propuestas en el marco de las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible:

### 5.1.1 Delimitación del territorio

En cuanto a la delimitación del territorio de acuerdo con las normas de sostenibilidad, se realizó un análisis a la luz de cuatro subcategorías: planta turística, infraestructura básica, superestructura y demanda turística.

Con respecto a esta categoría de análisis, la comunidad reconoce que el parque presta una serie de servicios, como alojamiento y hospedaje; sin embargo, tanto la comunidad de la vereda Chicaque como la de Cascajal sienten ajena esta planta turística.

Es importante mencionar que, aunque los colaboradores de la vereda Chicaque en su gran mayoría laboran en el parque, no lo conocen en su totalidad, solo los senderos por donde transitan diariamente para llegar

a sus casas. En cuanto a la vereda Cascajal, se manifiesta un descontento general porque su vía principal es paso obligado para los visitantes al parque que ingresan en carro, puesto que deben recorrer alrededor de 2,8 km para llegar a la entrada, de esta forma deterioran la carretera, sin mayor retribución por parte de la administración del parque, tal como se refleja en la figura 5.

Figura 5. Vía de acceso al parque natural Chicaque por la vereda Cascajal



Fuente: Autoras (2017).

En cuanto a la infraestructura básica, el acceso al recurso hídrico es limitado en la vereda Cascajal, mientras que en la vereda Chicaque se cuenta con él, pero está siendo afectado por algunas personas de la misma comunidad que hacen uso indebido del agua, pues restringen su curso y esto impide garantizar que algunos pobladores tengan acceso a ella. En lo referente al recurso de energía, en las dos veredas tienen una red de energía que satisface sus necesidades.

En ninguna de las veredas hay un centro de salud cercano, lo cual dificulta el acceso oportuno a este servicio. Referente a la educación, en la vereda Cascajal no hay escuela, y en la vereda Chicaque la única escuela no cuenta con todos los profesores que se requieren, por lo que su educación no tiene la calidad esperada.

Con relación a la categoría de superestructura, no existe un relacionamiento cercano entre la vereda Cascajal con la Alcaldía y otras entidades de Soacha, municipio al que pertenece; caso contrario ocurre en la vereda Chicaque, que tiene mayor cercanía con la Alcaldía de San Antonio, puesto que la comunicación es más directa y de fácil acceso, lo que favorece así su relacionamiento.

Otro aspecto importante es la demanda turística. Sobre este tema, la comunidad de Cascajal manifiesta que últimamente no visita el parque debido al descontento con el ingreso de los turistas en medio de su vereda, situación que les afecta su infraestructura y genera contaminación, por los residuos que votan en la vía, además de los problemas de seguridad que se presentan como resultado de este tránsito. La comunidad percibe que los beneficios para ellos por parte del parque son mínimos. Como resultado de lo anterior, la comunidad retiró, por vía legal, la valla publicitaria con la que contaba el parque para informar a los visitantes el ingreso a este, la cual se visibiliza en la figura 5, y que estuvo

presente hasta inicios del año 2018, después de más de 5 años de estar expuesta ahí.

### 5.1.2 Impactos ambientales

Se define como impacto ambiental “cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios generados en un destino turístico” (Icontec, Mincit y U. Externado, 2014a, p. 4). Por esta razón, se analizan las subcategorías establecidas en la triangulación: recurso hídrico, biodiversidad, recurso suelos, recurso aire y cambio climático (GEI- SAO).

En este orden de ideas, es importante mencionar que el acceso al recurso hídrico en la vereda Cascajal es escaso, de manera que la comunidad reúne el dinero para adquirir el servicio; es posible tener carrotanques para que los provea de agua. En la vereda Chicaque se genera un escenario diferente, puesto que por su posición geográfica es fácil acceder a este recurso, además, cuentan con acueducto y alcantarillado por parte de la empresa Progresar S. A.

En las dos veredas, la comunidad identificó sus fuentes de ingreso: las más relevantes son el cultivo de algunos productos, la elaboración de cuajada y las tiendas de productos varios, así como de alimentos preparados. Sin embargo, debido a que, de manera particular, cada vecino genera pocas unidades de lo que cultiva o elabora, estas no son aceptadas por la administración del parque y, por tanto, deben comercializarlos en lugares lejanos. En cuanto a las tiendas y restaurantes de camino, sus condiciones no son higiénicas o no están bien presentadas, lo cual produce pocas ventas en beneficio de la comunidad de Cascajal y basuras que no son dispuestas adecuadamente por los visitantes al parque.

Por otro lado, la actividad turística del PNC le ocasiona un impacto negativo al recurso

hídrico de la comunidad de Chicaque debido a las cabalgatas, ya que los caballos atraviesan las quebradas y afectan la calidad del agua que llega a la comunidad y que es utilizada para su actividad doméstica. Al respecto, estudios de la calidad del agua determinaron que este recurso ha sido contaminado por la actividad humana y animal generada por el turismo dentro del parque (Ávila y Estupiñán, 2013).

Figura 6. Contaminación del recurso hídrico por heces de caballos

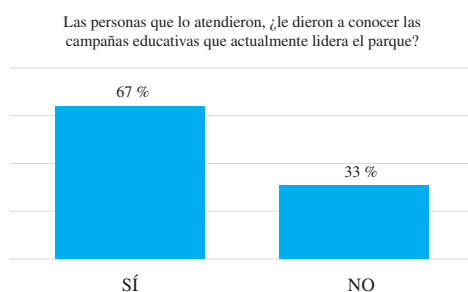


Fuente: Las autoras (2018).

En cuanto al reconocimiento de la biodiversidad, es decir, las especies de flora y fauna con las que cuenta el territorio, durante el trabajo de campo se evidenció que la comunidad las desconoce pese a los estudios y procesos de sensibilización que se realizan

internamente en el parque. Así mismo, a lo largo del recorrido por el sendero no hay señalización informativa que ilustre sobre la flora y la fauna que pueden llegar a encontrar los visitantes, y según la encuesta realizada a visitantes, el 67 % de los encuestados manifestaron que sí les dieron a conocer las campañas educativas, pero el 33 % no obtuvieron la información necesaria.

Figura 7. Encuesta aplicada a visitantes del parque natural Chicaque



Fuente: Instrumento de recolección de información de encuesta a visitantes, enero de 2018.

### 5.1.3 Impactos socioculturales

Los impactos socioculturales son vistos como el efecto o transformación positivo o negativo “que produce la actividad turística sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural, en un destino turístico” (Icontec, Mincit y U. Externado, 2014a, p. 4). Al respecto, se establecen las siguiente subcategorías de análisis: patrimonio cultural y riesgos sociales.

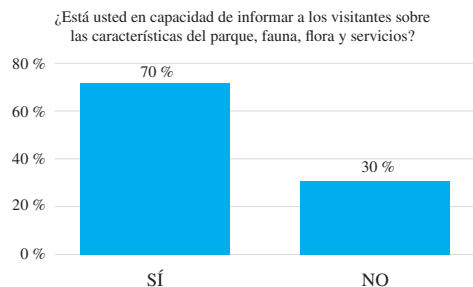
En cuanto al patrimonio cultural, entendido como “un producto y un proceso que suministra a las sociedades un caudal de recursos que se heredan del pasado, se crean en el presente y se transmiten a las generaciones futuras para su beneficio” (UNESCO, 2014, p. 132), la comunidad reconoce que hace falta mayor identidad y divulgación de sus festividades y tradiciones, y que de hacerlo esto generaría un mayor reconocimiento

y apropiación de las raíces y tradiciones heredadas. En la vereda Chicaque, el PNC participa en algunas festividades, por ejemplo, prestan los caballos para la cabalgata de inauguración de las fiestas de San Antonio del Tequendama, pero no hay una estrategia empresarial que fomente el desarrollo de este aspecto.

Entre las festividades más importantes de San Antonio del Tequendama se encuentran “exposiciones equinas, cabalgatas, concurso de canto, torneos deportivos y exhibiciones de ganado” (Alcaldía de San Antonio del Tequendama, 2014, párr. 12).

En cuanto al patrimonio cultural de Soacha, se rescata el arte rupestre, heredado de los chibchas y los zipas, que “practicaban un sistema de escritura llamado hoy en día pictografía, que consistía en plasmar tipos de líneas o figuras sobre una superficie rocosa, acondicionada para tal fin, con pinturas de origen vegetal” (Alcaldía de Soacha, 2017, párr. 2).

Figura 8. Encuesta aplicada a colaboradores del parque natural Chicaque



Fuente: Instrumento de recolección de información de encuesta a colaboradores, enero de 2018.

Por otro lado, no existe relacionamiento con las organizaciones que fomentan y protegen el patrimonio cultural de las dos veredas y no se promocionan dentro del parque actividades encaminadas a dar a conocer este patrimonio cultural. Igualmente, durante la cartografía se evidenció que esta memoria

histórica se ha ido perdiendo a través del tiempo, tanto así que no se manifestó en la realización del taller. Además, la encuesta a trabajadores refleja que el 70 % de los colaboradores están capacitados para transmitir información de la riqueza natural del lugar, pero dejan de lado la identidad cultural del territorio.

Con respecto a la prevención de los riesgos sociales relacionados con la seguridad física, la única acción ejercida hasta el momento por el PNC es la reja de seguridad presente en la entrada de la vereda Cascajal, que fue donada por el parque bajo la antigua administración de una generación anterior de propietarios del lugar; tiempos antiguos, cuando, según lo manifiesta la comunidad, el relacionamiento con el parque era más cercano.

#### 5.1.4 Impactos económicos

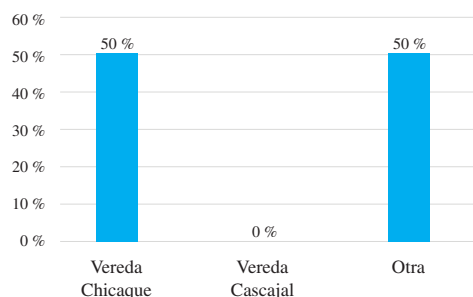
Se trata del efecto o transformación positivo o negativo “que produce el desarrollo de actividades turísticas en la economía del destino turístico” (Icontec, Mincit y U. Externado, 2014a, p. 4); por lo tanto, se analizaron las subcategorías de generación de empleo y capacidad de apoyo a las comunidades.

En cuanto a los impactos económicos, no existe generación de empleo en la vereda Cascajal, mientras que en la vereda Chicaque la situación es diferente, pues gran parte de la comunidad es contratada por el parque, tal como se refleja en la figura 9, producto de la encuesta desarrollada a los colaboradores del parque.

Por otro lado, la falta de organización de los habitantes de las dos veredas no ha hecho posible unir los pequeños cultivos para luego realizar una propuesta a la administración del parque que permita suplir su demanda por medio de los productos que son cultivados o elaborados por la misma comunidad.



Figura 9. Encuesta aplicada a colaboradores del parque natural Chicaque  
¿A qué vereda pertenece usted?



Fuente: Instrumento de recolección de información de encuesta a colaboradores, enero de 2018.

De esta manera, a partir de las técnicas de observación, entrevista y cartografía social (ver figuras 10 y 11) fue posible establecer que el PNC ha difundido algunas acciones en las tres dimensiones (económica, sociocultural y ambiental). Al respecto, la dimensión ambiental es la de mayor madurez, sin embargo, no tiene una estrategia clara en el ámbito sociocultural, tampoco en el económico, requisito esencial para que la actividad turística del PNC genere desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal.

Figura 10. Taller de cartografía vereda Chicaque



Fuente: Las autoras (2018).

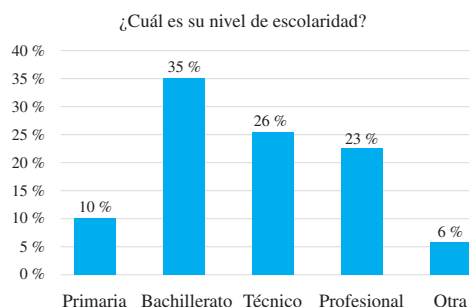
La figura 12 muestra que el PNC no genera actividades en temas de educación que les permita a la comunidad y a sus colaboradores mejorar sus competencias profesionales y su calidad de vida.

Figura 11. Taller de cartografía vereda Cascajal



Fuente: Las autoras (2017).

Figura 12. Encuesta aplicada a colaboradores del parque natural Chicaque  
¿Cuál es su nivel de escolaridad?



Fuente: Instrumento de recolección de información de encuesta a colaboradores, enero de 2018.

## 6. Grupos de interés, expectativas asuntos relevantes y canales de relacionamiento

El PNC, por ser un destino turístico con alrededor de 4.500 visitantes mensuales, genera diferentes impactos en los ámbitos económico, sociocultural y ambiental en los grupos con los cuales se relaciona; sin embargo, solo es posible gestionarlos si se es consciente de estos. Es por eso por lo que, para determinar si la actividad turística aporta al desarrollo sostenible de las veredas Cascajal y Chicaque, se realizó la caracterización de los grupos de interés, como se refleja en la tabla 3, con base en la información recopilada. Si se tiene en cuenta que el PNC no identificaba a sus grupos de interés, no se generaba gestión de las expectativas de



Tabla 3. Caracterización de los grupos de interés por niveles

Nivel 1	Descripción	Nivel 2	Descripción
Órganos de gobierno corporativo	Está compuesta por una sociedad familiar colombiana desde 1820, de la cual forman parte los herederos del parque, quienes, a su vez, conforman el máximo órgano de gobierno, que es la Junta Directiva.	Junta Directiva de Accionistas	Constituye el máximo órgano de gobierno de la sociedad. Actualmente tiene tres miembros, quienes forman parte de la familia propietaria. Se reúne una vez al mes para verificar los resultados del ejercicio, aprobar el informe del estado financiero y el proyecto de distribución de utilidades. También es la encargada de nombrar al director general del parque.
		Director general	Este puesto es ocupado por el señor David Escobar, propietario heredero del parque, quien lleva en el cargo siete años y vive en el parque con su familia. Tiene la responsabilidad de nombrar a la administradora del parque.
Clientes	Personas que visitan o promueven las visitas al parque con fines académicos, de recreación, turismo de aventura o empresariales.	Turistas pasadía	Personas que visitan el parque, de las cuales el 93 % son turistas nacionales que asisten en compañía de sus amigos o familia para participar en las actividades que ofrece el parque.
		Turistas que se hospedan	Personas que se hospedan en las instalaciones del parque bajo las siguientes modalidades: <i>camping</i> , cabañas, nido o refugio (hostal). Generalmente, se trata de grupos de amigos o parejas que también acceden a las diferentes actividades y servicios dispuestos por el parque.
		Visitantes grupos programados	Grupos de visitantes que programan visita al parque con fines turísticos, académicos o empresariales. Además, grupos de personas que hacen uso de los salones de eventos para realizar matrimonios u otro tipo de reuniones sociales.
		Prestadores de servicios turísticos	Son aquellas empresas que se encargan de promocionar a nivel nacional e internacional la visita, el hospedaje y/o las actividades turísticas que presta el PNC. Transporte para viajeros y turistas, suministro de tiquetes de viaje, etc.
Colaboradores	Personas que prestan sus servicios de manera directa o indirecta en el PNC. Actualmente, el parque cuenta con 46 colaboradores, que se encuentran vinculados como directos e indirectos. Los voluntarios y guías, sin ningún tipo de vinculación con el parque, no se cuentan en el total.	Directos	Colaboradores que se encuentran vinculados con la compañía por medio de un contrato laboral. Actualmente, la planta de personal esta conformada por 10 colaboradores.
		Indirectos	Colaboradores que prestan servicios a la compañía por medio de empresas temporales, contratos de prestación de servicios o empresas bajo la modalidad de <i>outsourcing</i> . Actualmente, cuenta con 20 temporales y 5 contratistas de transporte.
		Voluntarios	Grupo de colaboradores nacionales o internacionales que por razones de estudio o afinidad con las labores del parque se candidatizan para ser voluntarios en diferentes actividades que desarrolla el PNC. Actualmente, se cuenta con 12 personas.
		Guías	Corresponden al personal que presta el servicio de guía dentro del PNC, pero que es contratado directamente por el grupo de turistas que lo requiera. Actualmente, se cuenta con una base de datos de 25 guías de diferentes especialidades y que hablan varios idiomas.

Nivel 1	Descripción	Nivel 2	Descripción
Proveedores	Persona natural o jurídica que provee al parque de bienes o servicios para el desarrollo de su operación.	Proveedores de bienes o servicios	Son aquellas empresas que suministran al parque productos y servicios tales como alimentos, transporte, insumos (madera, químicos, productos eléctricos y electrónicos para el carro eléctrico y paneles solares, productos de aseo y papelería).
Autoridades de turismo	Hacen referencia a las instituciones reguladoras de la actividad turística a nivel local y nacional.	Autoridades locales	Hacen referencia a las instituciones reguladoras de la actividad turística a nivel local, entre las que se encuentran la Cámara de Comercio, la Alcaldía municipal, las secretarías de turismo, la Policía de Turismo, el Instituto Departamental de Cultura y Turismo de Cundinamarca (IDECUT), la Corporación Autónoma Regional (CAR).
		Autoridades nacionales	Hacen referencia a las instituciones reguladoras de la actividad turística a nivel nacional, como Parques Nacionales Naturales, FONTUR, Mincit, COTELCO, ACODRES y Ministerio de Ambiente.
Socios estratégicos	Entidades con las cuales se desarrollan alianzas para garantizar un buen servicio o para la realización de negocios y de responsabilidad social.	Academia	Son instituciones de educación superior o técnica especializada que se encargan del desarrollo de investigaciones en el PNC con el objetivo de aportar su conocimiento científico y generar con ello sinergias que permitan de manera conjunta desarrollar estrategias en aspectos ambientales, sociales o culturales en el parque.
		IDECUT	Entidad encargada del posicionamiento del departamento de Cundinamarca como un territorio cultural y turístico por medio de la ejecución de políticas públicas culturales, así como de la promoción y el fortalecimiento de los destinos turísticos.
Comunidad externa	Grupo de personas con características comunes.	Comunidad de la vereda Chicaque	Vereda perteneciente al municipio de San Antonio de Tequendama, el cual se encuentra en la serranía del Subía, en la cuenca baja del río Bogotá. Este territorio cuenta con una extensión de 82 km², limita por el norte con los municipios de Tena y Bojacá; por el occidente, con los municipios de Bojacá y Soacha; por el oriente, con el municipio de Mesitas del Colegio; por el sur, con los municipios de Soacha y Granada. El municipio se formó en el sitio de Cubsió, lugar de reunión de indígenas procedentes de Bojacá y Zerreuela. Actualmente, tiene dos cabeceras urbanas: Santandercito y San Antonio, y consta de 24 veredas, entre las que se encuentra Chicaque (Alcaldía de San Antonio del Tequendama, 2014).
		Comunidad de la vereda Cascajal	Vereda perteneciente al municipio de Soacha, el cual forma parte de la cuenca alta del río Bogotá y de la subcuenca del río Soacha. Gran parte del sector rural está representado por zonas de reserva (páramo del Sumapaz, sector de Canoas-El Salto, nacimiento del río Soacha) donde se encuentran numerosos nacaderos y quebradas, por eso esta zona hídrica es muy importante para Soacha y los municipios aledaños. Limita al norte con los municipios de Bojacá y Mosquera; al sur, con los municipios de Sibaté y Pasca; al oriente, con Bogotá, Distrito Capital; al occidente, con los municipios de Granada y San Antonio del Tequendama, este último con una extensión total de 184,45 km² (Alcaldía de Soacha, 2017).

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas, encuestas y cartografía (2018).

dichos grupos; se evidencia el eje problemático respecto a la lucha territorial entre la vereda Cascajal y la administración del PNC.

El anterior ejercicio de identificación de los grupos de interés respondió a varios criterios: análisis del grado de influencia que este tiene en las actividades del PNC; así mismo, sobre la obtención de ingresos del parque, la toma de decisiones, la operación del parque y su reputación; además, el grado de impacto de la actividad turística sobre sus grupos de interés, lo cual permitió determinarlos y priorizarlos.

Las veredas Chicaque y Cascajal son reconocidas por el parque como un grupo de interés esencial, porque el nivel de influencia es

alto en los diferentes criterios evaluados y el impacto de la actividad turística en estas veredas es directo. Las expectativas de este grupo de interés fueron determinadas por medio de la técnica de cartografía social, mediante la cual se evidenciaron los asuntos relevantes, como se muestra en la tabla 4.

Las estrategias de relacionamiento entre la administración del parque y las veredas Chicaque y Cascajal, así como los canales de relacionamiento actuales (ver tabla 4), parecen no ser suficientes para que exista un buen nivel de satisfacción en la comunidad, ya que no se perciben ni se evidencian actividades concretas en relación con la generación de empleo en lo que respecta a la vereda Cascajal.

Tabla 4. Expectativas, asuntos relevantes y canales de relacionamiento

Nivel 1	Nivel 2	Asunto relevante	Expectativas	Canales de relacionamiento
Órganos de gobierno corporativo	Junta Directiva de Accionistas	Sostenibilidad del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostenibilidad del negocio</li> <li>- Reputación</li> <li>- Líderes en conservación de parques</li> <li>- Reserva de la Sociedad Civil</li> <li>- Transparencia en la información</li> <li>- Cumplimiento de las decisiones tomadas</li> <li>- Atención oportuna de sus requerimientos</li> <li>- Idoneidad y actuación de los miembros de la administración</li> <li>- Cumplimiento del estatuto</li> <li>- Cumplimiento de sus derechos</li> </ul>	Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva
	Director general	Sostenibilidad del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostenibilidad del negocio</li> <li>- Reputación</li> <li>- Líderes en conservación de parques</li> <li>- Reserva de la Sociedad Civil</li> <li>- Contar con un equipo de trabajo comprometido e idóneo</li> <li>- Utilidad de la operación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva</li> <li>- Telefónicamente</li> <li>- Reuniones sociales</li> </ul>
Clientes	Turistas pasadía	Experiencia ecosistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información completa y clara del parque</li> <li>- Ecosistema conservado e infraestructura adecuada a este y de fácil acceso</li> <li>- Seguridad y señalización durante todo el recorrido</li> <li>- Buen servicio y preparación del personal de apoyo en el parque</li> <li>- Alimentación de calidad, platos típicos de la región</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Volantes</li> <li>- Puestos en los centros de operación</li> <li>- Participación en ferias de aviturismo, deportes de aventura, de colonias, Anato, seminarios de medio ambiente, entre otros.</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>

Nivel 1	Nivel 2	Asunto relevante	Expectativas	Canales de relacionamiento
Clientes	Turistas que se hospedan	Experiencia ecosistema Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información completa y clara del parque</li> <li>- Ecosistema conservado e infraestructura adecuada a este y de fácil acceso</li> <li>- Seguridad y señalización durante todo el recorrido</li> <li>- Buen servicio y preparación del personal de apoyo en el parque</li> <li>- Alimentación de calidad, platos típicos de la región</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Volantes</li> <li>- Puestos en los centros de operación</li> <li>- Participación en ferias de aviturismo, deportes de aventura, de colonias, Anato, seminarios de medio ambiente, entre otros.</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
	Visitantes grupos programados	Calidad del servicio y cumplimiento de los acuerdos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información completa y clara del parque</li> <li>- Ecosistema conservado e infraestructura adecuada a este y de fácil acceso</li> <li>- Seguridad y señalización durante todo el recorrido y en los salones de eventos o restaurante</li> <li>- Buen servicio y preparación del personal de apoyo</li> <li>- Instalaciones con excelente mantenimiento y decoradas según lo requerido</li> <li>- Alimentación de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Volantes</li> <li>- Puestos en los centros de operación</li> <li>- Participación en ferias de aviturismo, deportes de aventura, de colonias, Anato, seminarios de medio ambiente, entre otros.</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
	Prestadores de servicios turísticos	Acuerdos de negocio y calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Transparencia</li> <li>- Reglas claras en proceso de contratación</li> <li>- Relación de mutuo beneficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Volantes</li> <li>- Puestos en los centros de operación</li> <li>- Participación en ferias</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
Colaboradores	Directos	Desarrollo profesional y empleo de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad contractual y laboral</li> <li>- Desarrollo profesional</li> <li>- Buen clima laboral</li> <li>- Actividades que incluyan a la familia</li> <li>- Información oportuna y transparente sobre actividades y decisiones de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones personales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Telefónicamente</li> </ul>
	Indirectos	Igualdad de condiciones y empleo de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad y vinculación directa por la empresa</li> <li>- Desarrollo profesional</li> <li>- Empleo de calidad y actividades que incluyan a la familia</li> <li>- Beneficios sociales de calidad para todo tipo de empleado</li> <li>- Horarios de compensatorios</li> <li>- Información oportuna y transparente sobre actividades y decisiones de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web (contacto)</li> <li>- Reuniones personales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Telefónicamente</li> </ul>
	Voluntarios	Generar valor por medio de su conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservar el medio ambiente</li> <li>- Evitar los impactos negativos de la actividad turística del parque Chicaque</li> <li>- Aprender y tener nuevas experiencias dentro del parque</li> <li>- Viajar por todo el país y conocer esta cultura (voluntarios internacionales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web (contacto)</li> <li>- Reuniones personales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Telefónicamente</li> </ul>

Nivel 1	Nivel 2	Asunto relevante	Expectativas	Canales de relacionamiento
Colaboradores	Guías	Cumplimiento de un pago justo y seguridad en el desarrollo de su labor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad durante todo el recorrido</li> <li>- Buena infraestructura de los senderos para el recorrido</li> <li>- Información sobre el parque y acompañamiento de este</li> <li>- Cumplimiento de compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web (contacto)</li> <li>- Reuniones personales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Telefónicamente</li> </ul>
Proveedores	Proveedores de bienes o servicios	Transparencia y criterios definidos de compra responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago oportuno y justo de sus bienes o servicios</li> <li>- Contrato a largo plazo</li> <li>- Atención de requerimientos</li> <li>- Concertación de soluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones personales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Telefónicamente</li> </ul>
Autoridades de turismo	Autoridades locales	Cumplimiento de la normatividad Crecimiento y desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación</li> <li>- Cumplimiento de la normatividad</li> <li>- Generación de empleo para la comunidad</li> <li>- Pago de impuestos</li> <li>- Crecimiento y desarrollo local</li> <li>- Formalización del sector</li> <li>- Generación de sinergias</li> <li>- Desarrollo de estrategias conjuntas que permitan fomentar la prestación de servicios turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas periódicas</li> <li>- Mesas sectoriales</li> <li>- Página web</li> </ul>
	Autoridades nacionales		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de responsabilidades</li> <li>- Generación de sinergias y trabajo articulado</li> <li>- Disminución de impactos negativos sobre el medio ambiente y los recursos naturales</li> <li>- Información transparente y oportuna</li> <li>- Contribución al desarrollo</li> <li>- Mejoramiento de la conservación en la actividad turística</li> </ul>	
Socios estratégicos	Academia	Permiso para realizar investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de la administración para el desarrollo de la investigación</li> <li>- Suministro de información</li> <li>- Visitas periódicas</li> <li>- Seguridad en el desarrollo de su labor</li> <li>- Divulgación de resultados</li> <li>- Implementación de las acciones de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Cartas de formalización</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
	IDECUT	Valoración, preservación, recuperación y difusión del patrimonio cultural y turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de proyectos que contribuyan al desarrollo cultural y turístico</li> <li>- Gestión de políticas, planes, programas y proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones programadas</li> <li>- Visitas</li> <li>- Página web</li> </ul>



Nivel 1	Nivel 2	Asunto relevante	Expectativas	Canales de relacionamiento
Comunidad externa	Comunidad vereda Chicaque	Mejora de la calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo al desarrollo social</li> <li>- Cumplimiento de compromisos</li> <li>- Construcción de alianzas para proyectos de desarrollo local y social</li> <li>- Atención oportuna de requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas</li> <li>- Juntas de acción</li> <li>- Mesas de trabajo</li> </ul>
	Comunidad vereda Cascajal	Mejora de la calidad de vida Mejora de las relaciones con el PNC		

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas, encuestas y cartografía (2018).

La administración del parque no cuenta con un plan de acción para la comercialización y el uso de artesanías y productos característicos de la región, apoyo en los negocios informales que se han creado con ocasión de la actividad turística del parque y capacitación a la comunidad con el fin de fortalecer el desarrollo del turismo local en las dos veredas.

Teniendo en cuenta las expectativas, los asuntos relevantes y los canales de relacionamiento de los grupos de interés del parque, y tomando como base las normas técnicas de turismo sostenible y los requisitos de sostenibilidad, se validaron las actividades que el parque realiza en relación con las comunidades de las veredas de Chicaque y Cascajal.

En el siguiente apartado se presentan algunas acciones de mejora para la administración del PNC con el objetivo de fortalecer sus actividades y lograr el desarrollo sostenible en las comunidades de influencia.

## 7. Acciones de mejora para generar desarrollo sostenible en las veredas Chicaque y Cascajal

A partir del concepto de desarrollo sostenible –visto como “crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al

bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras” (Ley 99 de 1993, artículo 3, p. 2)– y con base en el desarrollo de la actividad turística en el PNC y su aporte a los cuatro ODS (agua limpia y saneamiento, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsable, y vida y ecosistemas terrestres), se proponen las siguientes acciones de mejora en cuatro categorías, de acuerdo con la matriz elaborada para el análisis de información: delimitación del territorio, impactos en el medio ambiente, impactos socioculturales e impactos económicos, para dar cumplimiento a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social de las veredas Chicaque y Cascajal.

### *Delimitación del territorio*

1. Mejorar la accesibilidad al parque por parte de personas que se encuentran en discapacidad o en condición especial.
2. Señalizar de manera apropiada los senderos y sitios de interés de las veredas hacia el parque e integrar la actividad comercial de cada vereda con respecto a los visitantes.
3. Integrar a la comunidad para emitir un sistema de información sobre los ser-

vicios y las actividades turísticas que se pueden generar en el territorio para obtener un beneficio mutuo.

4. Integrar el servicio de transporte y hacer extensivo su uso para la comunidad de Cascajal de manera gratuita para el desplazamiento desde el parque hasta Soacha.
5. Generar estrategias conjuntas con la vereda Cascajal para mejorar la vía de ingreso al parque y el entorno.
6. Fortalecer el relacionamiento entre el PNC con entidades locales y nacionales para evaluar la dinámica territorial en lo referente a los impactos que la actividad turística genera en el parque, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la comunidad.
7. Realizar un estudio de la capacidad de carga del parque con el fin de no impactar negativamente en los aspectos de la sostenibilidad.

### ***Impactos sobre el ambiente***

1. Investigar sobre los impactos positivos y negativos del parque y que se le permita a la comunidad participar en las actividades de mitigación de dichos impactos.
2. Hacer buen uso de los recursos naturales mediante programas para el ahorro de energía, el agua y la optimización de las materias primas y de los insumos para la prestación de sus servicios, de tal forma que algunos de estos recursos que son compartidos con la comunidad puedan ser aprovechados en las mismas condiciones en las que llegan al PNC.
3. Gestionar de manera adecuada los residuos sólidos, desde la separación

en la fuente, de modo que se garantice la disposición final de estos por medio de la mitigación, la reutilización o el reciclaje.

4. Fortalecer las campañas ecológicas y los procesos de educación ambiental involucrando a visitantes, colaboradores y a la comunidad de las dos veredas.
5. Reconocer la riqueza natural del territorio por medio de actividades de integración con las dos veredas y la señalización que informe a los visitantes de dicha riqueza durante su recorrido.
6. Implementar y comunicar indicadores de sostenibilidad.

### ***Impactos socioculturales***

1. Desarrollar un plan de acción junto con las organizaciones y entidades municipales para el reconocimiento, la promoción y conservación del patrimonio cultural, e involucrar en dicho plan a las veredas Cascajal y Chicaque.
2. Fomentar y exaltar las tradiciones y los relatos heredados del territorio donde se encuentra el PNC, los cuales pueden ser contados en el parque a los visitantes por medio de señalización o de forma oral.
3. Generar un frente de seguridad entre el parque y la comunidad para garantizar la seguridad en la zona.

### ***Impactos económicos***

1. Generar empleo para la comunidad de la vereda Cascajal y fortalecer los vínculos de empleabilidad.
2. Crear una mesa de trabajo liderada por el parque con la comunidad de las

veredas Cascajal y Chicaque en la que se propongan y escuchen acciones con respecto a sus expectativas.

3. Generar alianzas estratégicas con los negocios familiares de las veredas Chicaque y Cascajal para que suministren bienes y servicios al PNC.
4. Comercializar bienes y servicios característicos de la región, fabricados por la comunidad local, en condiciones comerciales justas.

## 8. Conclusiones

El turismo como motor de desarrollo ha mostrado un crecimiento significativo en los últimos años, lo que demuestra la importancia y el posicionamiento que ha tenido el país en este sector. El PNC es un destino competitivo para el desarrollo del turismo de naturaleza y presenta oportunidades importantes para enfocar su segmento de mercado al turista extranjero, si se tiene en cuenta que la tendencia es la visita a lugares megadiversos que le permitan al turista conocer la cultura del lugar y estar en contacto con la naturaleza.

El PNC ha contribuido de manera importante a la conservación del medio ambiente. Esta iniciativa privada ha sido heredada por varias generaciones, y el control administrativo siempre ha estado a cargo de un miembro de la familia, que, bajo una visión acertada, ha desarrollado diferentes actividades que le han permitido presentar propuestas variadas a los visitantes y, de esta manera, hacer del PNC un negocio sostenible en el ámbito ambiental y en el económico, con algunas oportunidades de mejora.

Sin embargo, el modelo de negocio tiene un bajo grado de madurez en el factor sociocultural, lo cual ha generado algunas problemáticas que han sido motivo de análisis de este artículo. Por esta razón, en la investigación

se formularon algunas acciones viables en el marco del desarrollo sostenible para que el PNC las ejecute a corto plazo.

La administración del PNC apoyó esta investigación de manera abierta por medio de la información suministrada, y mostró durante todo el proceso interés y colaboración en su desarrollo, lo cual permitió que se aplicaran las encuestas a los visitantes y colaboradores para la caracterización y priorización de los grupos de interés del PNC, información valiosa para el parque, que le permitirá generar valor en su modelo de negocio de manera sostenible. A pesar de lo anterior, el camino hasta ahora inicia, y depende de la voluntad de la administración del parque crear programas que hagan posible disminuir las brechas entre las expectativas de sus grupos de interés y las del parque, con el objetivo de que la actividad turística promueva un desarrollo sostenible en su área de influencia determinada en esta investigación.

La investigación evidencia que los canales de relacionamiento con los grupos de interés son insuficientes y poco efectivos; a pesar de ello, la comunidad reconoce al PNC como un punto de referencia en su diario vivir, que de muchas maneras los afecta y les genera sentimientos de gratitud y rechazo. De no gestionarse y mejorarse la relación con el parque, esto puede llevar a que las tensiones con la comunidad —en especial de la vereda Cascajal— se profundicen y sean un obstáculo para la reputación del parque, que hoy en día tiene gran importancia.

Si bien el parque ha trabajado en la conservación de las especies de flora y fauna y en el tema de investigación sobre estas, no se evidencia un buen canal de comunicación con los visitantes que permita transmitir dicho conocimiento y genere de esta manera un impacto positivo en ellos. Igualmente, los colaboradores —como grupo de interés interno— deben fortalecer su conocimiento en

todos los programas educativos ambientales y de comunicación verbal, para que sean facilitadores del logro de los objetivos del parque en los temas mencionados.

La economía de las veredas se basa en la agricultura. Una de las acciones de mejora que se proponen al PNC en esta investigación para generar desarrollo sostenible en la comunidad es elaborar una política y plantear estrategias que permitan la integración de los productos de dichas veredas en su cadena de abastecimiento. Esto puede llevarse a cabo por medio de programas tanto educativos como integradores para los agricultores de la zona, de manera que se logren el abastecimiento del parque y el crecimiento de los cultivos de las veredas, y se mejore así la calidad de vida de sus comunidades.

Por medio de las acciones de mejora que se plantean en esta investigación, se busca recuperar las tradiciones de las veredas y motivar a los jóvenes a continuar con el legado de sus padres y abuelos, teniendo como base nuevas oportunidades que mejoren su calidad de vida y los impulse a quedarse en la vereda y a no migrar a la ciudad.

Por ser el PNC un referente turístico importante para las autoridades locales y nacionales, el fortalecimiento de sus relaciones será de gran ayuda para apoyar y presentar iniciativas que generen políticas públicas en beneficio de la comunidad en materia de saneamiento básico, educación y cultura, temas que son propuestos puntualmente en las acciones de mejora como factores de desarrollo de las comunidades de las veredas Cascajal y Chicaque.

La infraestructura del PNC ha estado en constante cambio positivo; sin embargo, puede no ser adecuada para los retos que en materia de sostenibilidad son necesarios, dado que las expectativas de los visitantes, como grupo

de interés, cada día son más exigentes. Los turistas buscan destinos que sean incluyentes, amigables con el medio ambiente en todas las actividades diarias y que muestren ser sostenibles económica, ecológica y socialmente a partir de los indicadores de responsabilidad social y sostenibilidad.

Se determina que el PNC genera algunas actividades en lo referente al desarrollo sostenible; sin embargo, se proponen unas acciones de mejora en cuatro aspectos importantes: delimitación del territorio, impactos en el medio ambiente, socioculturales y económicos. Estas acciones permitirán enmarcar el modelo de negocio del parque en el crecimiento económico y mejora de la calidad de vida de la comunidad a partir del desarrollo de la actividad turística, y en el marco de los cuatro ODS pertinentes en la presente investigación: agua limpia y saneamiento, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsable, y vida y ecosistemas terrestres.

El PNC no está ubicado en las zonas más afectadas del conflicto armado o de mayor grado de vulnerabilidad, por lo tanto, su aporte a la creación de la paz no es un asunto relevante, sin embargo, representa oportunidades interesantes si se tiene en cuenta que la gran cantidad de turistas que llegan al país buscan destinos que por su actividad turística responsable y sostenible se ajusten a las iniciativas nacionales e internacionales en desarrollo sostenible, por medio de acciones articuladas con las políticas públicas del sector con el que se relacionan.

## Referencias bibliográficas

Alcaldía de San Antonio del Tequendama. (2014). *Nuestro municipio*. Recuperado de <http://www.sanantoniodeltequendama-cundinamarca.gov.co/turismo.shtml>

- Alcaldía de Soacha. (2017). *Nuestro municipio*. Recuperado de <http://www.alcaldiasoacha.gov.co/municipio>
- Alfaya, V. y Blasco, J. L. (2002). La sostenibilidad y la empresa. En Colegio Oficial de Físicos (ed.), *El desarrollo sostenible en España: análisis de los profesionales. Conclusiones del Congreso Nacional del Medio Ambiente—CONAMA* (pp. 55-70). Madrid: Colegio Oficial de Físicos. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/conama/empresa.pdf>
- Ávila, S. y Estupiñán, S. (2013). Calidad sanitaria del agua del Parque Natural Chicaque. *Nova*, 11(20), 39-44. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v11n20/v11n20a05.pdf>
- Beltrán, L. y Bravo, A. (2008). Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia. *Turismo y Sociedad*, IX, 103-112. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/430>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanas y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bernal, M. C. (2013). *Ires y venires por el camino, la vereda Cascajal-Canoas y el parque natural Chicaque: luchas y resistencias por el territorio* [Tesis de maestría]. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá. Recuperado de <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1812/TE-16020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bertoni, M. (2008). Turismo sustentável: o seu alcance e desempenho operacional. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 17, 155-163. DOI: 10.15446/rcdg.n17.10925
- Blancas, F., González, M., Guerrero, F. y Lozano, M. (2010). Indicadores sintéticos de turismo sostenible: una aplicación para los destinos turísticos de Andalucía. *Rect@*, 11(1), 85-118. Recuperado de [http://www.revistarecta.com/n11/recta\\_11\\_09.pdf](http://www.revistarecta.com/n11/recta_11_09.pdf)
- Boisier, S. (1999). *Desarrollo (local): ¿de qué estamos hablando?* Recuperado de <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/29-DesLo.pdf>
- Boullón, R. C. y Boullón, D. R. (2008.) *Turismo rural: un enfoque global*. México: Trillas.
- Casas, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. DOI: 10.1016/S0212-6567(03)70728-8
- Colparques. (2017). *Organización Colparques. Chicaque*. Recuperado de <http://www.colparques.net/CHICAQUE>
- Congreso de Colombia. (1993) Ley del Medio Ambiente [Ley 99 de 1993]. Recuperada de <http://www.humboldt.org.co/images/documentos/pdf/Normativo/1993-12-22-ley-99-crea-el-sinay-mma.pdf>
- Crosby, A. y Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*. Madrid: Forum Natura.
- Forrester, J. (1994). *Learning through system dynamics as preparation for the 21st century*. Paper presented at Keynote Address for Systems Thinking and Dynamic Modelling Conference for K-12 Education, Concord, USA.
- Freeman, R. E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_. (2012). La gestión empresarial basada en los *stakeholders* y la reputación. En BBVA (ed.), *Valores y ética para el siglo XXI* (pp. 389-409). Madrid: TF Editores. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2012/02/BBVA-OPenMind-La>



gesti%C3%B3n-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputaci%C3%B3n-R-Edward-Freeman.pdf.pdf

Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico* (Serie Medio Ambiente y Desarrollo, n.º 64). Santiago de Chile: CEPAL.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio. Recuperado de [http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 1, 2.ª ed.). México: McGraw-Hill.

Icontec, Mincit y U. Externado. (2014a). *Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 001-1. Destino turístico-Área turística. Requisitos de sostenibilidad*. Bogotá: U. Externado de Colombia. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93001-1.pdf.aspx>

\_\_\_\_\_. (2014b). *Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002. Requisitos de sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Jiménez, L. F. (1990). *Teoría turística: un enfoque integral del hecho social* (2.ª ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Medina, J. A. (2011). Los efectos socio-culturales del turismo. *TUYDES: Revista de Investigación en*

*Turismo y Desarrollo Local*, 4(9). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/jam.htm>

Mincit. (2018). *Incentivo tributario para hoteles en municipios con menos de 200.000 habitantes no necesita decreto reglamentario: Gobierno*. Recuperado de <https://www.accounter.co/actualidad/incentivo-tributario-para-hoteles-en-municipios-con-menos-de-200-000-habitantes-no-necesita-decreto-reglamentario-gobierno.html>

Molina, C. (2011). Ecoturismo en Colombia: una respuesta a nuestra invaluable riqueza natural. *TUYDES: Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, 4(10), 1-6. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/10/cdmm.htm>

OMT. (s. f.). *Glosario básico*. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

\_\_\_\_\_. (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas*. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>

\_\_\_\_\_. (2008). *Entender el turismo: Glosario básico*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

\_\_\_\_\_. (2015). *La contribución del turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>

\_\_\_\_\_. (2018). *Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2018*. Madrid: OMT. DOI: 10.18111/9789284419883

ONU. Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo "Nuestro Futuro Común"*. Asamblea General de la ONU. Recuperado de [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_Lecture\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)

- ONU. (2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Orgaz, F. y Cañero, P. (2015). Ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en comunidades rurales de República Dominicana. *PASOS*, 13(6), 1.425-1.435. DOI: 10.25145/j.pasos.2015.13.099
- Parque Natural Chicaque. (2018). *Chicaque. Alojamiento*. Recuperado de <http://www.chicaque.com/alojamiento/>
- Peña, D. y Serra, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(6), 1.456-1.480. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030006>
- Piza, H. (2009). *La cartografía social como instrumento metodológico en los procesos de construcción de territorio a partir de la participación ciudadana en la planeación territorial y la construcción del espacio público* (Tesis de maestría). Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperada de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/813>
- PNNC. (2017). *Reservas de la Sociedad Civil*. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/porta1/es/ecoturismo/reservas-de-la-sociedad-civil/>
- Rodríguez, Ó. (2005). La triangulación como estrategia de investigación en ciencias sociales. *Revista Madrid+d*, 31 [En línea]. Recuperado de <http://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp>
- Rojas, H. (2007). El turismo en los ámbitos rurales. *Revista Javeriana*, 738, 60-67.
- Sen, A. K. (1998). Las teorías del desarrollo a principios del siglo XXI. *Cuadernos de Economía*, 17(29), 73-100. DOI: 10.15446/cuad.econ
- Serra, F. (2007). Una teoría dinámica del sistema turístico. Argentina. *Revista Académica del Foro Iberoamericano sobre Estrategias de Comunicación Fisec-Estrategias*, 3(7), 15-64. Recuperado de [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/492/fisec7\\_m3pp15\\_64.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/492/fisec7_m3pp15_64.pdf)
- Serrano-Barquín, R., Pérez-Ramírez, C., Manjarez-Campos, É. y González-Melgarejo, L. (2010). Turismo armónico como alternativa sustentable: para una comunidad en el Estado de México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19(6), 970-993.
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Tourism & Leisure. (2013). *Plan de negocios turismo de naturaleza*. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/documentos/Presenta%C3%B3n%20Final.pdf>
- UNESCO. (2014). Relevancia de la dimensión para la cultura y el desarrollo. En UNESCO (ed.), *Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo. Manual metodológico* (pp. 132-140). París: UNESCO. Recuperado de [https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd\\_manual\\_metodologico\\_1.pdf](https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf)
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). (2017). *¿Qué es un área protegida?* Recuperado de <https://www.iucn.org/es/regiones/am%C3%A9rica-del-sur/nuestro-trabajo/%C3%A1reas->
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.
- Varisco, C. A. (2016). Turismo rural: propuesta metodológica para un enfoque sistémico. *PASOS*,

14(1), 153-167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88143642011>

Vázquez, D., Osorio, M., Arellano, A. y Torres, J. (2013). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones Turísticas*, 5, 1-28. DOI: 10.14198/INTURI2013.5.01

Vilches, A., Gil, D., Calero, M., Toscano, J. C. y Macías, O. (2014). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Daniel\\_Perez36/publication/302411420\\_Objeticos\\_de\\_Desarrollo\\_Sostenible\\_ODS/links/57317ec008ae100ae557568c/Objeticos-de-Desarrollo-Sostenible-ODS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Perez36/publication/302411420_Objeticos_de_Desarrollo_Sostenible_ODS/links/57317ec008ae100ae557568c/Objeticos-de-Desarrollo-Sostenible-ODS.pdf)